



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°07 - CCDD HOGAR CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ UNIDAD 1: VISITAS TÉCNICAS

≡ UNIDAD 2: ANDES - CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN

≡ UNIDAD 3: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

≡ UNIDAD 4: ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: VISITAS TÉCNICAS



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica	
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
¿La visita técnica tiene cobro?	Apóyate con la publicación Valores de Visitas Técnicas a Domicilio
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA
Cientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente. Informa lo siguiente:
Cliente solicita fecha de visita más cercana	"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".
Cliente consulta por visita pendiente	1. Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES 2. Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó. Informa al cliente con el siguiente script "Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?" 3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

***Presiona sobre la imagen para ampliar**

INGRESO DE VISITA TÉCNICA:

A continuación, revisaremos el paso a paso de cómo realizar el ingreso de una visita técnica:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.				

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda								
Cuenta								
Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas móviles								
Lista de clientes Lista de clientes								
Todos los clientes								
Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
25774928-2-9-002		Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	OLHABERRY 1574	CONCHALI	
35774928-2-9-001		Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.	
4738050		Facturación	HIBER	CARO	RIGUELME	ECHAURREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.	
25774928-2-9-005		Cliente	HIBER	CARO	RIGUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.	
25774928-2-9-003		Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	ECHAURREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Corroborar que aparezcan los servicios en **“Productos instalados”** -> En vista 360 pinchar pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS y dentro de panel JERARQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de “servicio” correspondiente al domicilio afectado.

Productos Instalados		
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh		
Producto▲▼	Estado	
○ VTR Pro 2.0323i	Activo	
○ Equipo	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Television	Activo	VTR Pro 2.0323i
○ Descuento Multi Servicio	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Banda Ancha	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Oferta Ex Clientes	Activo	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego presionar pestaña **“SOLICITUDES DE SERVICIO”**.

Andes

Activo Editar Ver Simplicona Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 24693587-4-S-001 Cuenta

Página principal Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedidos de ventas Contactos Fallos masivos Empleados

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut 24693587-4 Dirección APOQUINDO 4, 10 Teléfono principal 912345678 Resultado última encuesta SPA

Nombre NICOLAS Comuna LAS CONDES En cobranza Fecha última encuesta SPA

Apellido paterno SAN CRISTOBAL Email nicolas@andes.cl Fallos masivos Resultado última encuesta NPS

Apellido materno SCHNEIDERMAN Edad 35 Retardado Fecha última encuesta NPS

Segmento valor

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito

Rut del Cliente 24693587-4 Teléfono residencial solicitante Dirección APOQUINDO 4, 10 Tipo

RUT Solicitante 24693587-4 Teléfono laboral solicitante Comuna LAS CONDES Área

Nombre solicitante NICOLAS Teléfono celular solicitante 912345678 Región REGION METROPOLITANA Subárea

Apellido paterno solicitante SAN CRISTOBAL Email solicitante nicolas@andes.cl Activo 1746054873 Desagregación

Apellido materno solicitante SCHNEIDERMAN Número serie O solicitante Número de interacción

- Telefonía fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía móvil
- Subtel
- Reposición Por Robo
- Televisión
- Correspondencia
- Todos

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En ÁREA seleccionar **"REPARACIÓN TÉCNICA"**.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En SUBÁREA, debe ser elegida según el DIAGNOSTICO TÉCNICO previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO -->> En campo "DESCRIPCIÓN" completar con los siguientes datos: - Inconveniente detectado - Pruebas realizadas - Información entregada - Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio --> Una vez completados los campos presionar el botón de **GUARDAR**.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

Andes

Actividad de campo

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | **Actividades** | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Pallas marciales

Lista de actividades

Reiterado

ID Actividad: 14451902

Estado: Agendada

Fecha Inicio: 26/11/2020 19:00

Descripción: Reparación 3 Pines Servicio Degradado

Tipología: Reiterado

Creación: ALOXALDE

Fecha Cierre:

Nombre Completo Cliente: ALEXIS OROPEZA

Propietario: ALOXALDE

Canal: Bazarweb

Comentarios:

Rut de Cliente: 20122960-6

Razon:

Fecha Compromiso: 26/11/2020 04:00:00

Rut Contacto: 20122960-6

Nombre Completo Contacto: ALEXIS OROPEZA

Recursos:

Nombre:

Más información | Seguimiento | Materiales Requeridos | Trazabilidad Interacción | **Agendamiento** | Pallas | Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de proceso: 19:00

Inicio más temprano: 26/11/2020 00:00:00

Inicio más tarde: 19/01/2020 00:00:00

Ubicación del servicio de cuenta: APOQUINCO AV. MISOL 7

Dirección de la cuenta:

Fecha Agendamiento: 26/11/2020

Horario Cierre: 19:00:00

Horario Inicio: 19:00:00

Datos de Trabajo

Rut Técnico:

ID Técnico:

Nombre Técnico:

Notas: Solicitar de Servicio a Nivel

Bucleo: 20122960-6

Tipología: Reparación 3 Pines

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Si necesitas cancelar, se debe presionar el botón **VOLVER** para ir a la vista 360.

Andes

Archivos Editar Ver Desplazar Consultar Herramientas Ayuda

24693587-4-S-001

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut: 24693587-4 Dirección: APOQUINDO 4 Teléfono principal: 912345679

Nombre: NICOLAS Dominio: SAS CORPES Encuestado: Fecha última encuesta SSA:

apellidos parent: SAN COSME SANCOS

apellidos materno: SANCOS SANCOS

Seguimiento: Email: sas@cosmes.com Faltas nuevas: Resultado última encuesta NPI:

Referencia: Fecha última encuesta NPI:

Más información: Resumen del cliente Datos totales Jerarquía de cuentas Faltas nuevas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos notificados Alertas de crédito

Solicitudes de servicio

Rut de Cliente: 24693587-4 Teléfono residencial solicitante: Dirección: APOQUINDO 4

Rut Solicitante: 24693587-4 Teléfono laboral solicitante: Dominio: SAS CORPES

Nombre solicitante: NICOLAS Teléfono celular solicitante: 912345679 Región: REGION METROPOLITANA

apellidos parente solicitante: SAN COSME SANCOS Email solicitante: sas@cosmes.com activo: 1-744054479

apellidos materno solicitante: SANCOS SANCOS Número de identificación: Tipo: Telefonado

Subtipo: Reparación Técnica

Descripción: Problema Detectado Problema Resuelto

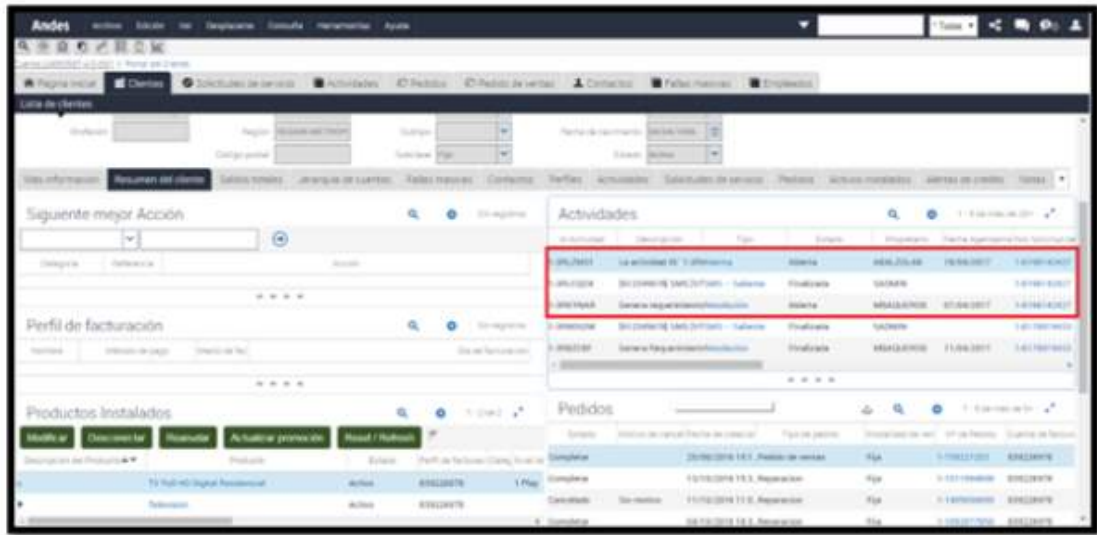
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Siempre revisar que la solicitud quede agendada. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una "ALARMA" dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la **"SECCIÓN DE ACTIVIDADES"**.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá aceptar el mensaje.

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

17 de Dic 11:59:02 AM - Portal del cliente 18000055-5-000 - 17 de Dic 11:59:02 AM - Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio **Actividades** Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de actividades

id actividad	18000055	Estado	Reagendada	Fecha inicio	18/12/2018 18:00	Descripción	Reparación 1 Play Servicio Degradado
Tipo	Técnico	Creador	SACMEX	Fecha Cierre		Canal	UAC
Nombre Completo Cliente	RODRIGO ROLANDO	Propietario	SAUSER	Fecha Comprometido		Código Cierre	
Rut del Cliente	18000055-5	Región		Motivo		Comentarios	
Rut Contacto	18000055-5	Origen Pasos		Área a Demorar			
Nombre Completo Contacto	RODRIGO ROLANDO	Resolución					

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Traslados Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Temas de trabajo 0 Fecha Agendamiento 18/12/2018 00:00

Fecha Plan temporal 18/12/2018 00:00

18/12/2018 00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta ANIBAL PRATO 235 DEPTO 33

Ciudad LOS ANDES Código postal 5700000

Región Fecha certificada 18/12/2018 00:00

Detalles de Trabajo

Rut Técnico

Id Técnico

Nombre Técnico

Local

Buena 00016 Tipo vivienda RESIDENCIAL

Terrono SUR CENTRAL Cose vivienda

Zona SUR Zona

Región

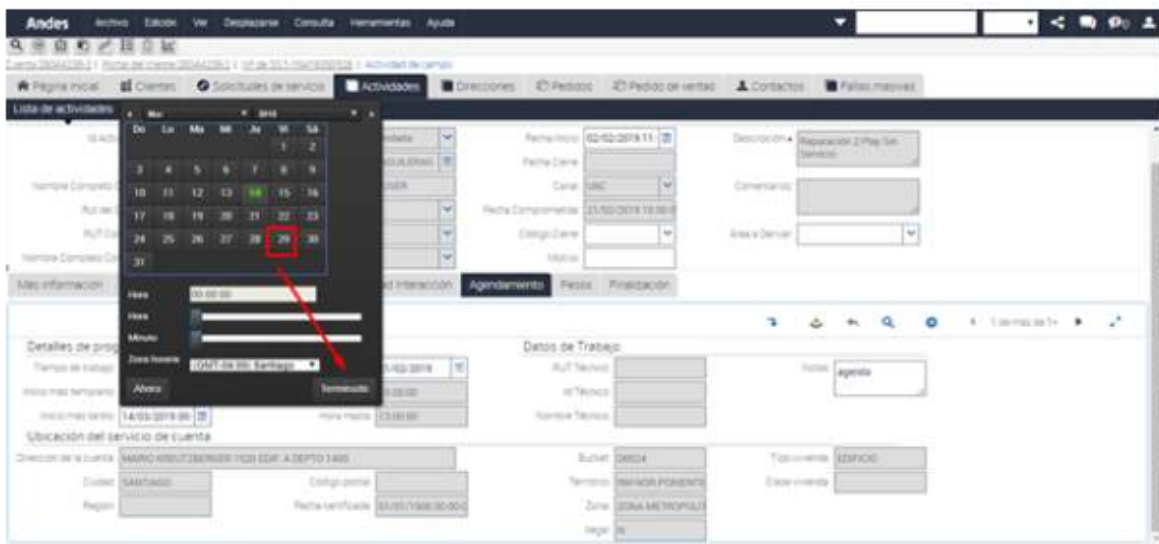
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la Consulta Agendamiento muestre un agendamiento mayor a 7 días. Pinchar el botón **TERMINADO**. Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Si te aparece este mensaje, debes realizar lo siguiente, según la plataforma que estas atendiendo CALL CENTER VOZ:

Debes transferir de forma asistida a la plataforma de **ÓRDENES PENDIENTES** (OO. PP) donde van a coordinar en línea con el cliente el horario de visita.

“Sr. XXXX lo voy a transferir con un especialista que va a coordinar con Ud. El horario de su visita técnica.” WHATSAPP: Debes transferir a Nivel 2 para coordinar con el cliente el horario de visita. “XXXX serás atendido por un especialista con el que coordinaras tu visita técnica”

Puedes revisar la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.

siebelprd.vtr.ct:2080 dice

No se ha podido obtener la capacidad de agendamiento, favor de
reintentar(SBL-EXL-00151)

Aceptar

CONTINUAR

UNIDAD 2: ANDES - CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN



- El Ciclo de Facturación corresponde al día de la facturación de la cuenta.
 - Para una venta nueva, el Ciclo de Facturación que **se asignará será el día de activación de todos los servicios contratados.**
-

IMPORTANTE:

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- ⚠ No entregar detalles de boleta a un tercero.
- ⚠ Indica que no es necesario esperar hasta la fecha de vencimiento para pagar.
- ⚠ Invita al cliente a suscribirse a Pago Automático.
- ⚠ No debes ingresar solicitud para cambio de ciclo.
- ⚠ Si cliente tuvo cambio de ciclo por atraso en el pago de sus servicios (ciclo de repaso), se debe informar que ya no se realizan cambios de fecha y se deben indicar las fechas de emisión, vencimiento y corte.

- ⚠ Este procedimiento aplica para servicio fijo.
- ⚠ Existen Ciclo de facturación para poder asignar a la cuenta de facturación.
- ⚠ Es IMPORTANTE considerar que si bien el período cobrado podría parecer que es de 31 de días (por ejemplo, de 15 a 15), en ningún caso es así, independiente del período, siempre cobramos 30 días.
- ⚠ En el caso de los clientes migrados de Sur a Andes, mantienen su fecha de pago y período cobrado, pero con un nuevo Ciclo de Facturación.
- ⚠ La tasación de la boleta se realiza el mismo día al inicio del Ciclo de Facturación en horario nocturno para que la boleta este emitida al comienzo del ciclo.
- ⚠ Solo en el caso de desconexión total de los servicios, se debe ajustar manualmente el período sobrante cobrado, de no ser así, el ajuste se realiza de forma automática.
- ⚠ Las rentas mensuales de los servicios fijos y SVA se facturan de forma anticipada.
- ⚠ Las rentas de los consumos adicionales (VOD, PPV, llamados a móviles etc.) se facturan de forma vencida.
- ⚠ Si el Ciclo de Facturación asignado es 31, se facturará siempre el último día de cada mes (30-31 o 28 según corresponda).

 Las rentas mensuales de los servicios se facturan de forma vencida.

 El envío de la boleta/factura con distribución electrónica se realizará el mismo día de la emisión del documento de cobro.

 El envío de la boleta/factura con distribución tradicional se realizará dentro de los primeros 6 días desde la emisión del documento de cobro.

 El vencimiento de la boleta/factura será 20 días corridos después del inicio del Ciclo de Facturación.

GESTIÓN:

TOMA EN CUENTA

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos.

 IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, revisar el procedimiento "BÚSQUEDA DE CLIENTES EN ANDES" [AQUÍ](#).

2. Desde la Vista 360 de la cuenta Cliente podemos verificar el Ciclo de Facturación del cliente en la sección PERFIL DE FACTURACIÓN.

INFORMA:

“Sr(a) XXXX no es posible cambiar su fecha de pago, de todas maneras, puede pagar su cuenta desde que se emite, el día XX de cada mes, no es necesario esperar hasta la fecha de vencimiento XX. La boleta la puede revisar siempre desde su sucursal virtual en clarochile.cl. Para su comodidad también puede registrar su cuenta con pago automático directamente en su banco.”

REGISTRA:

Atención Comercial→Cambio datos(titular dom etc)→Cambio de ciclo/DOM

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

UNIDAD 3: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

RELACIONAMIENTO:

TOMO EN CUENTA EN EL RELACIONAMIENTO

Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir **TRANSPARENCIA**, indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; **SEGURIDAD** siendo claro y precisos; y **ACTITUD DE SERVICIO** siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. **Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes:**



Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.



Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.



Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "Gracias a ti por contactarte", "Con mucho gusto", "Estamos para atenderte".



Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.



Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.



Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.

Para lograr un correcto Relacionamiento NO debes:



Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y el cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.



Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos, o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.



Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.

PROCESO DE ATENCIÓN:



Veamos a continuación el detalle de cada uno de los pasos del proceso de atención

BIENVENIDA

**INFORMAR
ACCIÓN AL
CLIENTE**

**OFRECER
CAMPAÑA**

**REGISTRO EN
SISTEMA**

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro".

- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por este día".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?"
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

***"Hola estás hablando con XXX y soy el encargado de atender tu requerimiento
¿Con quién hablo? ¿Cómo puedo ayudarte?" Entender y resolver el
requerimiento.***

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles, para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Clave.
- Pedir "por favor" y "agradecer" al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.

- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.



BIENVENIDA

BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA	
------------	----------------------------------	--------------------	------------------------	--

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante:

- Hacer un resumen de gestión realizada en sistema.
- Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplo de informar acción al cliente:

- Visita técnica:

- *“Juan, entonces, el inconveniente presentado requiere de una visita técnica en su domicilio, la cual será efectuada mañana martes entre 17:00 y 18:00 horas.”*



BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA	
Para ofrecer campaña debes: • Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación CAMPAÑAS BLINDAJE. • Si existe campaña: ◦ No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.				

- Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

3



**OFRECER
CAMPAÑA**

BIENVENIDA

**INFORMAR
ACCIÓN AL
CLIENTE**

**OFRECER
CAMPAÑA**

**REGISTRO EN
SISTEMA**

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza SUR/ESAC y TIPIFICA, servicios móviles ONE y TIPIFICA). En el campo observación, ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.

- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención.
Dejar registro por cada cliente atendido.

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información Entregada
- Gestión realizada.
- Número de contacto.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.*
- Visita Técnica
 - *Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.*

4



REGISTRO EN SISTEMA

BIENVENIDA

INFORMAR
ACCIÓN AL
CLIENTE

OFRECER
CAMPAÑA

REGISTRO EN
SISTEMA

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental:

- Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).

Ejemplo:

- *“Juan, de acuerdo a tu solicitud para disminuir el costo de tu boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tienes alguna duda adicional que desees resolver? ¿tus servicios están funcionando correctamente?”*
- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
- Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida. Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta. puedes apoyarte en la publicación [**CAMBIO EN DISTRIBUCIÓN DE BOLETA.**](#)
- Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.
- *“Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro donde podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros”*
- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención

Informar que dentro de los próximos días se enviará una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:

Apóyate con el siguiente Script:

“XXXX, te informo que dentro de los próximos días, enviaremos una encuesta, donde podrás evaluar mi atención, en una escala de 0 a 10, donde la nota mínima es un 0 y la nota máxima es un 10. Agradecemos tu evaluación, esta es muy importante para seguir mejorando nuestra calidad de atención”.

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

Ejemplos de despedida:

- *XXX ¿Te puedo ayudar en algo adicional? ¿Tus servicios están funcionando correctamente? ¿Tienes alguna duda de carácter comercial?*
- *XXX, por favor ¿me puedes indicar tu correo electrónico, también el correo electrónico al que desea recibir su boleta y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?*
- *XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche).*



CIERRE

CONTINUE

UNIDAD 4: ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



TOMA EN CUENTA:

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

 Para Call Center, en caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier Canal Premium debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.

 En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o CANALES PREMIUM (las excepciones para Canales Premium no aplica para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones:

 Puede descontar el cobro de hasta 3 boletas, en forma retroactiva

 La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario

 EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

 Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar

 Para revisar todos los SVA y Canales Premium vigentes, revisa el PLAN COMERCIAL FIJO.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

 Cada vez que realices un ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente:



SVA → #COBROSVa



CANALES PREMIUM → #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) -
#TERMINOPROMO(CANAL)

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

CANALES PREMIUM ESTÁNDAR:

Premium Venus (solo HFC)

Premium PlayBoy

Premium Pack adulto (solo HFC)

Premium Hot Pack

CANALES PREMIUM HD:

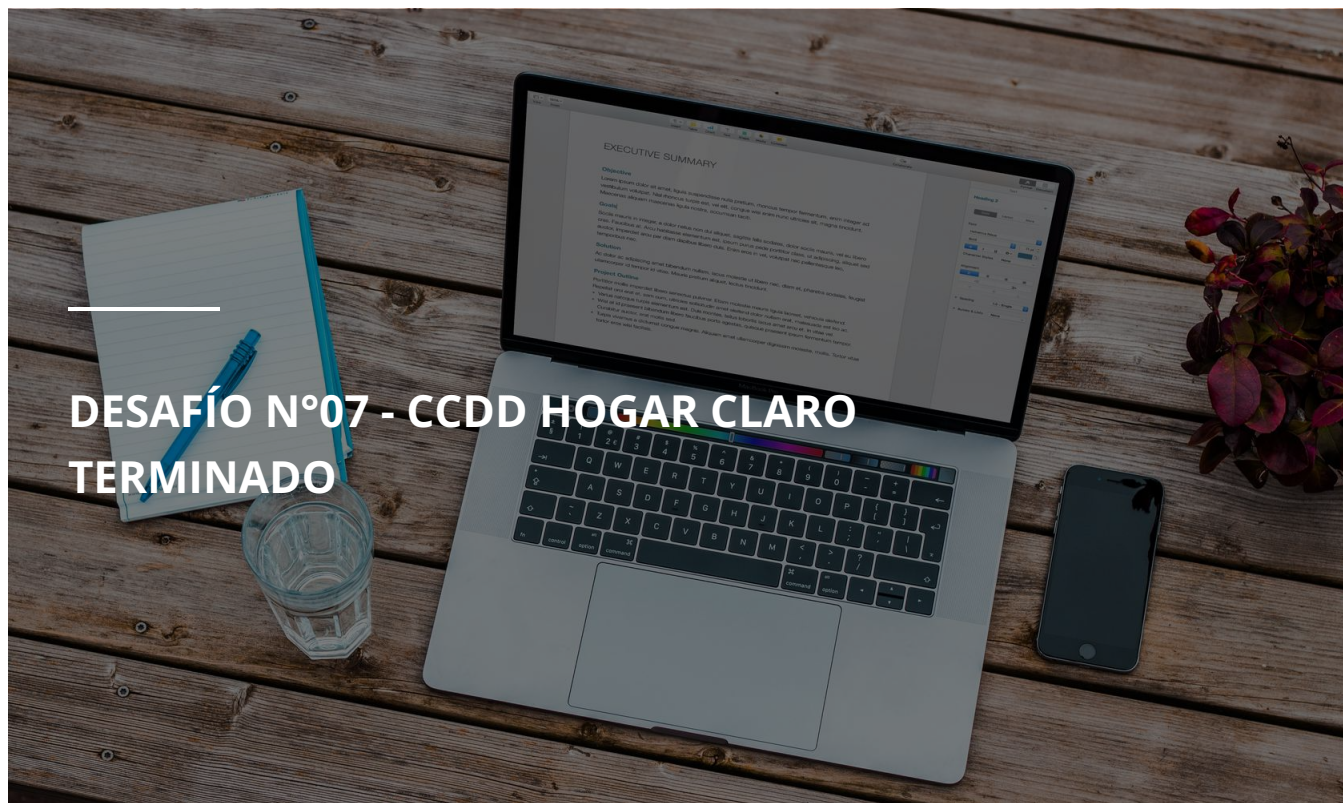
Pack ESPN Premium

Pack TNT Sport Premium

Universal +

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°07 - CCDD HOGAR CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°07 -
CCDD HOGAR CLARO**

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR